ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 14 марта 2014 г. № 279

г.Курган

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Курганской области от 26 ноября 2013 года № 1830 «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения на территории Курганской области»

В целях проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения на территории Курганской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Департамента здравоохранения Курганской области от 26 ноября 2013 года № 1830 «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения на территории Курганской области» следующие изменения:

1) приложение 4 к Порядку проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения на территории Курганской области изложить в редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) приложение 5 к Порядку проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения на территории Курганской области изложить в редакции его согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель директора Департамента здравоохранения Курганской области С.В. Жуков

Отческих Е.М.
49-85-20
Разослано по списку (см.оборот)

Приложение 1
к приказу Департамента
здравоохранения Курганской области
от «14» 03 2014 года № 279
«О внесении изменений в приказ
Департамента здравоохранения
Курганской области от 26 ноября 2013
года № 1830 «Об организации работы по
формированию независимой системы
оценки качества работы государственных
учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения на территории
Курганской области»

«Приложение 4
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы государственных
учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения на территории
Курганской области

Анкета по анализу
удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях учреждения здравоохранения

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения здравоохранения, в котором Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя. Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение для нас очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите Ваш возраст:

□ 0-18 лет
□ 19-45 лет
□ свыше 45 лет

2. Ваш пол:

□ *мужской*
□ *женский*

3. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в учреждение здравоохранения для получения медицинской помощи?

□ обращался (напишите месяц, год) _____
□ не обращался в данное учреждение здравоохранения за получением медицинской помощи

4. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в учреждение здравоохранения?

□ да
□ нет

5. Сколько дней прошло с момента обращения в учреждение здравоохранения за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

- ◻ прошло около_____дней
- ◻ не обращался

6. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?

по телефону:

- ◻ очень легко
- ◻ легко
- ◻ сложно
- ◻ очень сложно
- ◻ не удалось записаться
- ◻ не пользовался

личное обращение в регистратуру:

- ◻ очень легко
- ◻ легко
- ◻ сложно
- ◻ очень сложно
- ◻ не удалось записаться
- ◻ не пользовался

через интернет:

- ◻ сложно
- ◻ очень сложно
- ◻ не удалось записаться
- ◻ очень легко
- ◻ легко
- ◻ сложно
- ◻ не пользовался

на прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:

- ◻ очень легко
- ◻ легко
- ◻ сложно
- ◻ очень сложно
- ◻ не удалось записаться
- ◻ не пользовался

7. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

- ◻ практически не пришлось ожидать в очереди
- ◻ да, пришлось ждать приема в очереди около _____ минут (ы)
- ◻ не помню

8. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?

- ◻ полностью удовлетворен
- ◻ частично удовлетворен
- ◻ скорее не удовлетворен
- ◻ полностью не удовлетворен

9. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?

- ◻ да, помощь была оказана на дому вовремя
- ◻ да, помощь была оказана позже, чем это требовалось
- ◻ нет, пришлось самостоятельно обращаться в учреждение здравоохранения
- ◻ не возникало необходимости вызывать врача на дом

10. В случае, если после обращения в учреждение здравоохранения Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?

- ◻ Количество дней ожидания _____дней

11. В случае если после обращения в учреждение здравоохранения Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования?

1. количество дней от назначения до прохождения исследований _____
2. количество дней до получения результатов исследований _____

12. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично

13. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- ◻ да, полностью
- ◻ больше да, чем нет
- ◻ больше нет, чем да
- ◻ не удовлетворен

14. Рекомендовали бы Вы данное учреждение здравоохранения Вашим друзьям и родственникам?

- ◻ да
- ◻ нет
- ◻ пока не знаю

15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте, информационных стендах учреждения здравоохранения?

- ◻ да, полностью
- ◻ больше да, чем нет
- ◻ больше нет, чем да
- ◻ не удовлетворен

16. Считаете ли Вы информирование о работе учреждений здравоохранения и о порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным:

- ◻ да, достаточным
- ◻ скорее да, чем нет
- ◻ скорее нет, чем да
- ◻ не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения «____»_____20_____г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!».

Приложение 2
к приказу Департамента
здравоохранения Курганской области
от «14» 03 2014 года № 279
«О внесении изменений в приказ
Департамента здравоохранения
Курганской области от 26 ноября 2013
года № 1830 «Об организации работы по
формированию независимой системы
оценки качества работы государственных
учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения на территории
Курганской области»

«Приложение 5
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы государственных
учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения на территории
Курганской области

Анкета по анализу
удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях учреждения здравоохранения

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения здравоохранения, в котором Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение для нас очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите Ваш возраст:

□ 0-18 лет
□ 19-45 лет
□ свыше 45 лет

2. Ваш пол:

□ *мужской*
□ *женский*

3. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?

□ проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)_____;

□ проходил лечение в режиме дневного стационара (напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из медицинской организации)_____;

□ не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи

4. В случае, если Вас направили на плановую госпитализацию, то сколько дней Вам пришлось ожидать госпитализации?

Количество дней ожидания _____

5. В случае, назначения даты плановой госпитализации, Вы были госпитализированы:

- □ в срок
- □ с нарушением срока
- □ не госпитализирован

6. При плановой госпитализации укажите время ожидания Вами медицинского осмотра в приемной отделении:

Количество минут ожидания _____

7. Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала в приемном покое учреждения здравоохранения в день госпитализации?

- □ полностью удовлетворен
- □ частично удовлетворен
- □ скорее не удовлетворен
- □ полностью не удовлетворен

8. Если Вам во время данного пребывания в учреждении здравоохранения проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?

- □ отлично
- □ хорошо
- □ удовлетворительно
- □ крайне плохо
- □ плохо

9. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в учреждении здравоохранения? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

№	Работа врача и медицинской сестры	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность врача	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность медицинской сестры	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично
4	Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	крайне плохо	плохо	удовлет-ворительно	хорошо	отлично

10. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в учреждении здравоохранения?

- ◻ полностью удовлетворен
- ◻ частично удовлетворен
- ◻ скорее не удовлетворен
- ◻ полностью не удовлетворен

11. Во время данного пребывания в учреждении здравоохранения как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?

- ◻ всегда
- ◻ как правило
- ◻ иногда
- ◻ никогда

12. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?

- ◻ полностью удовлетворен
- ◻ частично удовлетворен
- ◻ скорее не удовлетворен
- ◻ полностью не удовлетворен

13. Если во время пребывания в учреждении здравоохранения Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?

- ◻ отлично
- ◻ хорошо
- ◻ удовлетворительно
- ◻ крайне плохо
- ◻ плохо

14. Возникала ли у Вас во время пребывания в учреждении здравоохранения необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?

- ◻ да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами
- ◻ да, так как нужных лекарств не было в наличии
- ◻ нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно
- ◻ не возникало необходимости приема лекарственных средств

15. Возникала ли у Вас во время пребывания в учреждении здравоохранения необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?

- ◻ да
- ◻ нет

16. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?

- ◻ да
- ◻ нет

17. Кто был инициатором благодарения?

- ◻ я сам (а)
- ◻ врач
- ◻ подсказали

18. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

- ◻ да, полностью
- ◻ больше да, чем нет
- ◻ больше нет, чем да
- ◻ не удовлетворен

19. Рекомендовали бы Вы данное учреждение здравоохранения Вашим друзьям и родственникам?

- ◻ да
- ◻ нет
- ◻ пока не знаю

20. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте, информационных стендах учреждения здравоохранения?

- ◻ да, полностью
- ◻ больше да, чем нет
- ◻ больше нет, чем да
- ◻ не удовлетворен

21. Считаете ли Вы информирование о работе учреждений здравоохранения и о порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным:

- ◻ да, достаточным
- ◻ скорее да, чем нет
- ◻ скорее нет, чем да
- ◻ не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Дата заполнения «_____» _____20_____г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!».